

盛悦云庭超一级前期物业服务标准对照表

标准服务	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
服务项目		
(一) 综合管理服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范。 7. 设置管理处，办公地点有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备； 8. 周一至周日每天不少于12小时在管理处或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内答复； 10. 物业服务经理具有2年以上物业服务经理任职经历； 11. 能根据业主需求提供特约服务和便民服务； 12. 节假日有专题布置，每年组织不少于2次社区活动。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务与被服务方签订物业服务合同，双方权利义务关系明确； 2. 财务管理运作规范，账目清晰； 3. 物业服务人在每年的4月、7月、10月和次年1月，采取书面通知、在物业服务区域内显著位置公布或者按照管理规约、业主大会议事规则约定的其他方式向业主公开上季度的物业服务费（包括普通住宅及配套自有产权车位）的收支情况。 4. 有完善的管理方案，员工岗位责任与考核制度、报修服务与投诉处理制度、业主（用户）资料保密制度、员工工作程序与工作标准等制度健全； 5. 建立档案管理制度，物业服务档案执行DB44/T1315档案管理规范，配备专（兼）职档案资料管理员，按物业服务项目建立档案卷宗，资料齐全、分类科学、管理完善、易于检索； 6. 管理人员按法律法规规定持证上岗，服装统一、仪表整洁、挂牌上岗、行为规范； 7. 设立物业服务中心有专门的业主或使用人接待场所，办公设施及办公用品配置完备，在服务中心张贴物业企业营业执照、项目负责人及主要管理人员照片，公示物业收费依据、收费标准、符合基本要求。并建立推行ISO9001质量管理体系、ISO14001环境管理体系、OHSAS18001职业健康安全管理体系； 8. 周一至周日每天不少于12小时在物业服务中心或专门的接待场所进行业务接待，并提供24小时热线电话服务，有完整的登记、跟进及记录处理； 9. 对业主或非业主使用人的求助、咨询即时处理，对业主或非业主使用人的投诉在24小时内回复； 10. 物业服务经理具备上岗资格，并有5年以上物业经理任职经历； 11. 配置高素质物业人员，量身定制高端职业服饰，打造形象与气质并重的服务团队。金牌管家服务团队具备二年以上行业工作经验，统一的职业彩妆，形象好、气质佳优先。高端安防员团队以退役军人、高铁、空乘人员优先； 12. 提供全天24小时受理报事报修，有完整的报事报修登记、跟进及处理记录、按时回访； 13. 提供一站式服务平台，随时随地满足业主需求； 14. 在公共显著的地方公示服务监督电话、服务中心投诉电话、物业公司总部投诉电话；对求助、咨询及时处理，对投诉跟踪并进行回访记录。对业户的投诉在2小时内响应反馈。资料及时归档，管理规范；每季度进行1次统计分析； 15. 节假日有专题布置，每年组织、举办不少于6次大、中、小型社区文化活动。法定重大节日组织全区性活动，突出社区文化特色。与街道等相关单位联手做好社区精神文明建设；协助成立社区文艺团体等，丰富社区业余文化生活； 16. 每季度开展业主满意度调查，了解业户需求，每年度开展一次第三方满意度调查，切实提升服务质量； 17. 根据业主需求提供特约服务和便民服务； <ol style="list-style-type: none"> (1) 在业主入住后进行入户拜访，进行需求收集及意见征询，了解服务需求； (2) 设立小区短信、微信平台，向业主群发温馨提示、节日问候、生日祝福、小区动向等。每季度全覆盖业主拜访（上门或微信），收集业主诉求及物业现场不足，提升小区满意度； (3) 每月公布物业（客服、工程、保安、环境）服务情况不少于2次； (4) 重点关注小区空巢老人，定期走访，特别是节日问候，及时了解老人需求，关心老人生活起居； (5) 设置“失物招领专柜”，方便住户领取失物；设置便民点，包括手推车，人字梯、急救药箱、雨伞、工具箱等便民工具，给业主无偿使用； 18. 有健全的档案管理制度，档案实行电子档案和纸质档案分类管理，定期对文件资料和记录进行归档保存，档案资料有专人收集、维护及保管； 19. 充分利用计算机、智能化设备等现代化科技管理手段，提高管理效率，减少人为疏忽，实现一体化智能物业管理。

标准服务	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
服务项目		
(二) 物业共用部位和共用设施设备维护	<p>1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；</p> <p>2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立各类共用设施设备的运行档案，记录齐全；</p> <p>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>9. 告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告。</p> <p>10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>11. 每半年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理；</p> <p>12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通；</p> <p>13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；</p> <p>14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；</p> <p>15. 每日1次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上；</p> <p>16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次；电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；</p> <p>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修半小时内到现场处理，一般修理1天内处理。</p>	<p>1. 建立物业共用部位、共用设施设备的管理、巡查、维修保养制度及巡查维修档案记录；对房屋共用部位进行日常管理和维修养护；发现房屋结构损坏及时上报及组织维修，并做好记录台账；</p> <p>2. 建立共用设施设备安全操作规程、紧急处理预案等规章制度；建立共用设施设备档案（设备台账），设施设备的运行、检查、维修、保养等记录齐全；</p> <p>3. 对小区内危险隐患部位设置安全防范、警示标识或维护设施；</p> <p>4. 共用设施设备有国家规范的，应达到规定的保养标准；</p> <p>5. 共用设施设备配有专人管理，持证上岗，保证各项设施设备安全运行；</p> <p>6. 各类设施设备的标志清晰明确、规范齐全；</p> <p>7. 小区道路、场地保持基本平整，不积水；</p> <p>8. 窨井不漫溢，保证排水管道通畅；</p> <p>9. 配置专人进行装饰装修管理，告知业主或使用人装修须知，监督装修过程，对违规装修、违章搭建及时劝阻、制止或报告；</p> <p>10. 主要出入口或指定区域设置小区平面图，小区内主要路口设有路标，房屋组团、栋、单元（门）、户门标识明显，对危险隐患部位设置安全防范警示标识及阻隔设施，并在主要通道设置安全疏散指示和事故照明设施，每月检查2次上述标识设施，保证清晰完整，设施运行正常；</p> <p>11. 每半年1次对房屋结构进行检查，涉及使用安全的部位每季检查1次，发现损坏及时告知相关业主、使用人或业主委员会，并做好记录，对非由维修资金、业主共有资金支出的损坏应及时安排修理；</p> <p>12. 每半月1次巡查围墙、屋面排水沟、楼内外排水管道等，保持围墙完好（铁栅栏围墙表面无锈蚀），保障排水畅通；</p> <p>13. 每周1次巡查道路、路面、井盖等，保持路面平整、无破损、无积水；</p> <p>14. 每日1次巡查楼内公共部位门窗及休闲椅、凉亭、室外健身设施、儿童乐园等户外设施，保持玻璃、门窗配件完好，保证户外设施安全使用；</p> <p>15. 每日2次以上巡检并及时修复损坏的公共照明设备，保持灯具完好，公共照明设备完好率在99%以上，每季度检查1次户外路灯/灯柱的稳固，灯照时间合理控制，及时更换；户外灯/柱无松脱、无脱漆、无锈蚀、无变形，巡查不少于1次/周；</p> <p>16. 各类共用设施设备系统每日检查1次，每月保养1次，设备房每周清洁1次；消防水泵或内燃机驱动的消防水泵应每月启动运转一次，每月检查1次灭火器，电梯配置必要的专业救助工具及24小时不间断通讯设备，出现困人情况5分钟内到位，按有关技术规范要求处理，及时解救被困乘客；</p> <p>17. 24小时受理业主或非业主使用人报修，急修20分钟内到现场处理，一般修理1天内处理；</p> <p>18. 保持楼宇单元门厅功能正常；梁、板、柱结构构件外观无明显开裂、无钢筋外露；防火门安装牢固、开启功能正常，闭门器无漏油、无锈蚀现象；地面贴饰面无明显开裂、破损、松动、沉降现象；</p> <p>19. 保持水泵泵体运转正常，保养频次不少于1次/月。</p> <p>20. 每半年组织1次防汛演练；保持雨、污水井、屋面雨水口等无堵塞；</p> <p>21. 制订供电系统管理措施，配电室通风、照明良好，配有降温设施、消防器材、绝缘工具等，室温控制在指定范围内，符合设备运行要求及配电室管理规定；</p> <p>22. 电梯每半个月进行一次清洁、润滑、调整等维护工作；维修中的电梯应采取警示等安全措施，防止事故发生；做好电梯日常维护保养记录和安全技术档案；</p> <p>23. 建立完善的消防设备运行管理制度及操作规程，制定消防系统的突发应急预案。每月按计划抽样测试部分设备，致半年内所有设备全部测试一遍，确保设备的正常运行；每年由专业的消防检测队伍进行详细的消防检测，包括消防设施检测及消防电气性能检测；</p>

标准服务	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
服务项目		
(二) 物 业 共 用 部 位 和 共 用 设 施 设 备 维 护		<p>24.保持闭路监控系统（摄像机、监视器、录像设备及其相关设备）运行可靠，画面能有效识别监视目标，切换稳定，设备维护工作正常。录像资料由专人负责保管，硬盘录像资料至少连续保存 30 天，定期校准硬盘录像机时间。摄像机、监视器、录像设备外观完好、安装牢固、功能正常、设备档案资料齐全，巡查不少于 1 次/半月。另外，投入EBA系统对供电系统、发电机系统、给排水系统、设备房环境系统、电梯系统（集水井）等进行自动监控；</p> <p>25.停车场管理系统工作站电脑、服务器运行正常、数据存储情况良好出入口设备（道闸、出入口控制器、UPS 备用电源等）安装牢固、功能正常、各线路接触良好；</p> <p>26.每日检查蓝牙门禁、智能楼宇对讲、可视对讲集成、梯控系统、人脸识别通行及访客邀系统，确保读卡器整洁干净、可安全有效运行。定期检查电磁锁门锁的吸力、外观、接线，确保能正常使用；</p> <p>27.对业主装修、安装空调位置进行审核，指导空调安装，注意不影响住宅小区整体外观形象，不改变房屋承重结构，不影响房屋安全。空调安装涉及到高空作业现场，安装单位应向物业服务企业进行高空作业的登记报备，并安排安全监督人员及专业人员进行现场作业，作业现场应划出危险禁区，设置明显标志，工作人员应佩戴安全帽，配备劳动防护用品，防止坠落；</p> <p>28.每年对建筑物楼顶层的避雷带、避雷针、避雷线、避雷网和设备接地检查 2 次。每年对楼层强、弱电间内的接地检查 2 次，保证服务区域避雷设施接地完好。每年对配电设备接地检查 2 次，所有避雷接地设施检查结果要有记录，并存档；</p> <p>29.制定水景管理及维护制度，规范水景设施、水电设备的巡查、保养以及水系净化等；</p> <p>30.休闲椅、凉亭、雕塑、景观小品等设施外观无破损、无脱漆、无锈蚀、无明显污渍、无安全隐患，巡查不少于 2 次/周；</p> <p>31.制定共用娱乐设施的管理制度，建立台帐登记，保证设施设备外观无破损，各部件连接良好、螺栓牢固，功能使用正常、无安全隐患，设置安全防护设施，并在显著位置设置警示标识、注意事项和使用说明，巡查不少于 1 次/周，保养不少于 1 次/周。木质设施宜使用户外油定期保养、金属设施定期做防腐处理、塑胶设施定期进行防老化检查，定期对公共娱乐设施进行美化。</p>

标准服务	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
服务项目		
(三) 公共秩序维护	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；</p> <p>5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通；</p> <p>6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡中4项以上技防设施，24小时开通；</p> <p>7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；</p> <p>8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查。</p> <p>9. 应当每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练。</p> <p>10. 接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>11. 对公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于60课时；</p>	<p>1. 配有专职的公共秩序维护员，24小时值班；在小区各出入口设立秩序维护固定岗24小时值班看守，开展早送晚迎服务，交接班须正点、准时，非特殊情况，不得延时接班，门卫有交接记录台账；</p> <p>2. 建立公共秩序维护员管理规定、公共秩序维护员站岗值勤标准、公共秩序维护员巡逻值勤标准、公共秩序维护员交接班要求、公共秩序维护员培训制度、人员和大宗物品进出登记制度等规章制度；</p> <p>3. 公共秩序维护员上岗时佩戴统一标志，穿戴统一服装；</p> <p>4. 制定火警、盗警、地震、台风、暴雨、爆炸、人员急救、煤气泄漏、高空掷（坠）物伤人及其他不可预见紧急事件等应急处理预案；</p> <p>5. 对进出建筑区划内的临时停放车辆进行管理和疏导，保持通道畅通；</p> <p>6. 小区设有监控中心，配备电子巡更、录像监控、楼宇对讲、周界报警、住户报警、门锁智能卡6项技防设施，24小时开通；</p> <p>7. 各出入口24小时值班看守，并有详细交接班记录和外来车辆的登记记录；</p> <p>8. 公共秩序维护员配备电子巡更设备，对住宅小区内重点区域、重点部位的巡查每天白天巡查不少于1次，每天夜间巡查不少于1次，并做好巡更记录（重点区域包括：楼宇天台、停车场、出入口、监控未覆盖且易发生安全隐患的物业管理区域；重点部位包括：发电机房、变配电机房、资料室、有易燃易爆物品场所）；高层住宅建筑应当每月至少开展一次防火检查；</p> <p>9. 公共秩序维护员的理论及实操培训全年不少于60课时，每季度1次对保安员进行专业考核；</p> <p>10. 组织服务中心服务人员建立志愿消防队，设立消防组织机构、职责、规章制度和工作程序，落实各级消防责任人；对消防队成员进行培训，全面熟练掌握消防报警、消防器材的作用、位置 and 操作方法，配建微型消防站，接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员应按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>11. 全天24小时消防监控中心值班，均持证上岗。出现消防报警时1分钟内辨别消防报警的信息，5分钟内到达报警点。接到火警、警情、异常情况或住户紧急求助信号后，公共秩序维护员按规定及时赶到现场进行处理；</p> <p>12. 每年定期开展1次物业服务人员灭火、救生技能训练，每年至少对高层住宅建筑的居住人员进行一次消防安全教育培训，进行一次疏散演练，包括进消防设施、器材使用、灭火和安全疏散为重点的消防宣传和演练活动；</p> <p>13. 加强对小区消防设备、设施巡视检查的工作，及时整改火险隐患，做好消防气体设备和易燃易爆用品存放检查，保持消防区及楼梯走道和出口畅通；发现消防设施器材损坏或过期失效等情况时，及时上报并进行更换补充，确保消防安全；</p> <p>14. 重大节日进行消防安全大检查，发现问题及时进行整改；</p> <p>15. 按广东省相关的公共建筑消防管理规定，监督消防维保单位对消防设备设施的日常巡检及保养，确保消防设备和设施处于正常工作状态；</p> <p>16. 联动居委、派出所、街道等部门按月度不少于一次的防盗、安全、文明宣传，达成各业主从思想的高度重视，政府的积极配合、物业狠抓落实；</p> <p>17. 结合小区特点，制订安全防范措施（建立各种突发性事件的处理机制和应急预案）。</p>

标准服务	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
服务项目		
(四) 保洁 服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度； 3. 垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味； 4. 使用环保的清洁剂。 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于2次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于2次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养； 7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于1次。 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理； 2. 制定环境卫生管理规定、环境卫生质量标准、卫生设施维护保养办法、防疫应急预案等规章制度； 3. 按时保洁，垃圾日产日清，保持公共区域整洁、无异味；整洁干净，路面、明沟无明显可见垃圾，水景水体洁净，无异味，玻璃洁净无明显污迹、积尘； 4. 使用环保的清洁剂； 5. 楼道、道路、绿地等公共部位的清洁每天不少于3次，目视地面、绿地干净； 6. 电梯轿厢、操作板、地面等清洁保养每天不少于3次；电梯门壁打蜡上光每月不少于1次，表面光亮、无污迹；大堂地面根据材质情况每月不少于1次进行抛光保养； 7. 公共雨、污水管道每半年疏通1次；雨、污水井每月检查1次，并视检查情况及时清掏；化粪池每月检查1次，每半年清掏1次，发现异常及时清掏； 8. 做好白蚁及卫生虫害的防治工作，其中4-11月的灭四害消杀工作每月不少于3次，其余月份每月不少于1次； 9. 按照垃圾分类的要求设置垃圾收集点，垃圾收集点周围地面、分类垃圾桶无污迹、无异味。按政府部门要求开展垃圾分类工作，配备专门垃圾分类清运服务人员，保障垃圾收集严格按照《广州市生活垃圾管理条例》执行，垃圾及时清运；垃圾车在每次定点收集完后及时清洗，每日两次，每周彻底消毒一次； 10. 3米以下玻璃擦拭不少于每周1次（3米以上不少于每季度1次）。天台清理，标识牌、道闸、闸机、凸面镜、沟渠擦拭、宣传栏、健身设施及其他共用设施保洁不少于每周1次； 11. 活动设施消毒不少于每月2次（病菌高发期不少于每周1次）；天花、出风口、照明设施清洁不少于每月2次；天花、墙身除尘、除蛛网，雨棚冲洗、清扫垃圾杂物、不锈钢设施护理、园林小品保洁擦拭每月1次；户外3米以上公共灯具擦拭不少于每季度2次（3米以下不少于每月2次）； 12. 住宅楼的垃圾、杂物等要及时清理； 13. 每日组织专人对小区卫生进行检查，并登记到《清洁卫生日检查表》中； 14. 内部管理：保洁管理用房按“一清、二齐、三清、四定位、五有”进行改造，按公司标准进行制度上墙，无空白墙，且有明确管理用房责任人； 15. 清洁工具完好，按月度更换，确保清洁质量的有效开展。
(五) 绿化 养护	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有专业人员进行绿化养护管理； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4. 做好病虫害防治工作； 5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷药前安民告示。 6. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每季度修剪1次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要； 7. 草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清理杂草，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍； 8. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥1次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量； 9. 每年中有3次以上花卉、景点布置，4季有花。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有专业人员进行绿化养护管理，淋水视天气而定，以泥面不干裂、无缺水枯萎现象为原则； 2. 制定园林绿化设施管理规定、维护保养办法等规章制度； 3. 草坪生长良好，及时修剪和补种，花卉、绿篱、树木根据其品种和生长情况，及时修剪整形； 4. 做好病虫害防治工作，喷洒药物，根据不同季节及植物特点进行，做到无病虫害。 5. 使用化学药剂，必须严格执行国家现行有关规定；应选用高效低毒、低残留的药剂控制有害生物的危害，并在喷洒药物前提前通知并张贴公告告知业户喷药计划，挂上提示牌； 6. 乔木每年修剪不少于1次、灌木、攀缘植物每季度修剪1次以上，无枯枝、缺枝，常年土壤疏松通透，无杂草；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥，每年普施基肥不少于1遍，花灌木增追施复合肥2遍，满足植物生长需要； 7. 草坪常年保持平整，边缘清晰，及时清理杂草，按肥力、草种、生长情况，适时适量施有机复合肥2到3遍； 8. 花坛及时更换枯死、损毁的花木，及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾，每年施基肥2次，每次布置前施复合肥1次，盛花期追肥适量； 9. 每年中有4次以上花卉、景点布置，4季有花； 10. 保持灌木成型美观，生长良好，常年土壤疏松通透，无杂草、无枯枝、缺枝；按植物品种、生长状况、土壤条件适时适量施肥；施肥不少于3次/年、修剪不少于4次/年； 11. 做好绿化防涝、防冻保护； 12. 地被保持成型美观，生长旺盛，无裸露、无枯黄，覆盖率达98%以上； 13. 每个住户大堂布置不同的花卉绿植造型，园区主干道花卉布置； 14. 项目绿地率在30%，项目绿化养护存活覆盖率95%； 15. 园林绿化根据项目定位设计，采用高端植物，体现业主高端品味。

标准服务	一级	建设单位承诺达到的超一级前期物业服务标准
服务项目		
(六) 增值化 个性 服务		<p>1. 24小时全天候全生命周期服务体系；</p> <p>2. 365x24无节假日全时服务响应；</p> <p>3. 专属楼栋管家服务，零距离便民服务等；</p> <p>4. 通过专属管家物业服务，了解社区管理最新动向，提供智慧、完善、全方位的服务；</p> <p>5. 免费空置房(已收楼未入住)专属养护管理服务（半年一次全屋卫生，每月通风）、在征得业主同意的情况下，春节免费贴对联；</p> <p>6. 对于业主短暂离开期间，好友来访时，金牌管家或其他客服会在单元大堂访客接待处代为接待，并联系业主；</p> <p>7. 建立固定宣传月活动，如文明养犬宣传月、文明行车宣传月、绿色环保宣传月、垃圾分类宣传月、杜绝高空抛物宣传月等活动，引导客户责任意识；</p> <p>8. 举办社区文化活动时给未入住的业主发短信或致电，邀请他们参加，并将活动照片发送给这部分业主，让这部分业主感觉到没有被遗忘；</p> <p>9. 新客户入住3日内上门走访，询问需求，发放便民服务卡、折页等，有条件的可以赠送礼物；</p> <p>10. 根据住户需求，服务中心常备一些零配件，及时上门为住户更换，以解决燃眉之急；</p> <p>11. 制定带有公司LOGO名称的便签纸，免费给客户使用，让客户感到服务无处不在；</p> <p>12. 物业公司可以根据实际情况利用井盖文化或者利用废旧轮胎丰富园区文化生活，组织客户共同参与效果更佳；</p> <p>13. 现在人们越来越依赖手机，考虑智能手机耗电量比较大，往往给人们造成困扰，可以在岗亭设置中安排几个多功能手机充电设备，以解客户燃眉之急；</p> <p>14. 小区出入口摆放雨伞、手推车、运货车等便民设施，雨天为业户打伞；巡逻岗负责收回手推车或运货车等服务，让业户感受到物业的服务周到；</p> <p>15. 小区主出入口配备便民工具箱，定期开展便民服务活动，如磨剪子、菜刀，修理小家电、自行车、修鞋、免费测量血压等便民服务；</p> <p>16. 贴心关怀：节日、业主生日、纪念日送祝福、专属乔迁祝贺、出行、天气温馨提示等；</p> <p>17. 侍车服务，接待贵宾代客泊车服务；</p> <p>18. 停车场专属服务（代取小推车、应急启动、应急充气、协助罩车、换轮胎）；</p> <p>19. 以服务季报的方式通过宣传栏、物业APP平台、微信公众号等渠道向业户汇报季度重点工作，起到良好沟通效果；</p> <p>20. 营造健康环境氛围，提供健康主体服务，定期举办医学、健康专家咨询或专题讲座；</p> <p>21. 营造小区健康环境，增进邻里情，结合小区实际情况，引进专业人员进行教学，根据年龄，组织业主和住户健康团体活动，组建太级队、声乐队、篮球队、足球队、羽毛球队、广场舞等运动类社团，另开设书法班、插花班、棋牌等休闲娱乐社团，满足业主修身养性、健身的活动需求；</p> <p>22. 代办室内装修后空气环境检测服务及清除服务，联系专业的服务公司，为业主提供最专业的咨询和检测服务、清除服务；</p> <p>23. 加强精神文明宣传，结合小区实际情况与政府有关部门合作，定期在宣传栏宣传有关时事动态，配合街道、社区进行公益性宣传；</p> <p>24. 节日氛围营造、社区美学等活动整理高端圈层资源，为业主搭建塔尖人群的社交平台；</p> <p>25. 智慧生活：智慧生活平台：物业APP上线投诉处理，在线缴费、生活资讯等多项功能，事项进度在线可查，一目了然；</p> <p>26. 智慧安防：高端小区物业管理，小区安全管理是重中之重，也是备受业主关注的焦点。故物业在安防配置上，除原标准设置标准形象岗、园区主出入口门岗、楼层/车库巡逻、24小时监控室联动人员，以及门禁、监控、消防、周界四大标准安防系统；</p> <p>27. 礼宾和谐：按业主需求对到访的贵宾安排常态迎宾服务以及新居乔迁、婚庆礼宾服务，为尊贵的业主打造第一道礼仪门面。</p>